

Deliberação da ANACOM relativa à definição de preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707”, “708” (serviços de acesso universal) e “809”(serviços de chamadas com custos partilhados).

I. Antecedentes

O Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação de 28 de Novembro de 2003, o sentido provável da decisão relativa à definição de preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707”, “708” (serviços de acesso universal) e “809”(serviços de chamadas com custos partilhados).

O sentido provável da decisão foi notificado aos interessados, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo (CPA) para que no prazo máximo de 10 dias úteis, se pronunciassem sobre o mesmo.

Foi também solicitado parecer sobre o sentido provável da decisão ao Instituto do Consumidor, à DECO, FENACOOP e UGC, tendo em conta o reflexo que a mesma poderia ter nos interesses dos consumidores.

Dos interessados notificados nos termos dos artigos 100º e 101º do CPA, os prestadores de serviço fixo de telefone e de serviço móvel terrestre, responderam, dentro do prazo estabelecido, a Coltél, a Jazztel, a Novis Telecom, a Onitecom, a Optimus, a PT Comunicações e a TMN.

Fora do prazo estabelecido, respondeu a Vodafone.

Pronunciaram-se, ainda, quanto ao sentido da decisão a adoptar o Instituto do Consumidor, a DECO e a UGC.

Para além das referidas, 3 entidades enviaram, também, comentários à ANACOM: DIALMÉDIA, Tecnologias Multimédia, Media Capital Telecomunicações, SA e World Premium Rates.

A análise dos comentários recebidos consta do relatório da audiência prévia, anexo à presente deliberação.

II. Enquadramento

Os serviços acomodados nas gamas de numeração “707”, “708” e “809” caracterizam-se por permitirem o acesso, sempre da mesma forma e com o mesmo preço, de qualquer ponto do país, a um determinado número.

Os serviços que usam a gama de numeração “809” caracterizam-se adicionalmente pela repartição do preço da chamada entre o originador da mesma (utilizador) e o seu destinatário (cliente do serviço).

O cliente que contrata aqueles serviços a um prestador de telecomunicações (prestador detentor do número) e que define os seus critérios de utilização (local, dia, hora, etc) é, habitualmente, uma empresa que tem nesses números os seus serviços de atendimento ao público.

O preço das chamadas para estas gamas de numeração é definido pelo prestador detentor do número e não pelo prestador em cuja rede a chamada é originada.

III. Fundamentação e decisão

Durante o último ano, a ANACOM tem recebido reclamações de utilizadores e também de prestadores de serviço telefónico, quer relativamente aos preços das chamadas para as gamas “707”, “708” e “809”, quer relativas às condições de utilização desses recursos de numeração.

Com efeito, a ANACOM foi alertada para o surgimento de serviços, nestas gamas, que alegadamente se aproximam do conceito de audiotexto (<http://www.anacom.pt/template16.jsp?categoryId=1733>), sendo os utilizadores confrontados com facturas telefónicas inesperadamente elevadas decorrentes das chamadas para estes números.

Outro tipo de reclamação relaciona-se com serviços de atendimento de empresas que, acomodando-se em números “707”, obrigam o utilizador que requer uma informação por telefone a pagar um preço pela respectiva chamada superior ao que seria expectável atendendo à natureza da informação.

Dada a importância desta matéria, a ANACOM, no âmbito da consulta pública relativa ao Plano Nacional de Numeração (PNN) lançada em 2/6/2003, questionou a possibilidade de imposição, pelo regulador, de um tecto tarifário aplicável às chamadas para estes números.

Nas respostas à consulta, a maioria dos prestadores de serviços de telecomunicações (Jazztel, Novis Telecom, Onitelecom, Optimus, PT Comunicações e TMN), bem como o Instituto do Consumidor, mostraram-se favoráveis a esta solução.

O mesmo aconteceu no processo de audiência prévia sobre o projecto da presente decisão em que a generalidade dos interessados que se pronunciaram, bem como o Instituto do Consumidor, a Deco e a UGC, se mostraram concordantes com a fixação de preços máximos, a pagar pelo utilizador originador da chamada, nas chamadas para as gamas de numeração em causa.

A indicação do preço a pagar por uma chamada para uma determinada gama de numeração é uma informação valiosa para o utilizador - ou seja, é importante que o número contenha uma informação quanto à “zona de preço” em que a ligação se situa.

Também para os prestadores em cuja rede a chamada é originada é vantajosa a fixação de um preço para estas gamas de numeração pois, muitas vezes, se

debatem com quantias incobráveis ou de cobrança difícil, reflexo das queixas dos utilizadores quanto aos montantes a pagar.

Sublinhe-se de novo que estes prestadores poderão ser alheios à fixação do preço da chamada, cabendo-lhes entregar as receitas cobradas ao prestador detentor do número (a quem apenas cobram um preço de originação, acrescido de remuneração pela facturação e cobrança).

Compete à ANACOM gerir o PNN segundo os princípios da transparência, equidade e eficácia, bem como definir os prefixos e os códigos de identificação dos serviços de telecomunicações ou outros, fixando as respectivas condições de utilização (alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 28º do Decreto-Lei nº 415/98, de 31/12).

Nos termos do PNN (<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=2440>), que é ele próprio um conjunto de regras, pode a ANACOM, no âmbito dos seus poderes de gestão de números, códigos ou endereços, rever os procedimentos dele constantes sempre que tal se demonstre necessário.

Compete ainda à ANACOM a definição das regras de atribuição e do modo de utilização dos recursos de numeração, bem como a protecção dos interesses dos consumidores, designadamente assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações.

Neste contexto, a ANACOM considera necessária e adequada a definição de um preço máximo de retalho, entendido como o preço pago pelo utilizador originador da chamada, para as chamadas destinadas a números das gamas “707”, “708” e “809”, uma vez que esta medida permitirá que o utilizador disponha de informação mais segura e clara sobre as condições de utilização daqueles recursos de numeração.

No processo de audiência prévia os prestadores manifestaram maioritariamente a posição de que os preços constantes do projecto de decisão eram demasiado baixos, uma vez que não permitiam cobrir os custos, designadamente de originação das chamadas nas redes móveis.

Ao invés, a Deco defendeu que os preços fixados no projecto de decisão para as gamas “707” e “708” eram ainda demasiado elevados.

Ponderadas as posições expressas por todas as partes interessadas, nomeadamente à luz dos dados mais actualizados disponíveis na ANACOM quanto à distribuição das chamadas destinadas a estes números com base na sua originação fixa ou móvel, e tendo em conta as diferenças significativas entre os preços de originação nas redes fixas e nas redes móveis, é entendimento desta Autoridade dever fixar, para os números “707” e “708” dois patamares de preços distintos, aplicáveis consoante a referida originação.

Esta distinção implica que o tecto tarifário fixado para as chamadas originadas nas redes fixas seja agora mais baixo relativamente ao valor mais reduzido constante do projecto de decisão e que era o aplicável ao “707”.

Neste sentido, entende a ANACOM que perde relevância a distinção ao nível do tecto tarifário feita no projecto de decisão entre as gamas “707” e “708”.

No que se refere ao “809” as posições manifestadas na audiência prévia não foram de molde a alterar o entendimento inicial da ANACOM, pelo que se mantém o valor então fixado, ou seja, o preço de uma chamada nacional no horário normal no âmbito do serviço universal (actualmente, € 0,0738 por minuto, após o crédito de tempo inicial de 10 segundos), uma vez que no PNN se verifica já uma ligação entre o preço das chamadas com custos partilhados (“808”) e o tarifário do serviço universal.

Os preços máximos estabelecidos pela ANACOM correspondem a preços por minuto, contabilizados ao segundo a partir do primeiro minuto.

No entendimento da ANACOM, deve esta medida ser adoptada desde já, atendendo à necessidade de salvaguardar os interesses dos utilizadores, sem prejuízo de eventuais alterações, bem como de um enquadramento geral desta matéria, decorrentes do processo de consulta do PNN, ainda em curso.

Por último entende a ANACOM ser razoável a fixação de um prazo máximo para a execução da presente deliberação, findo o qual o seu incumprimento

constituirá, para todos os efeitos legalmente previstos, violação da obrigação legal de conformidade com o PNN, nos termos da alínea m) do n.º 1 do artigo 7º e f) do n.º 1 do artigo 11º, ambos do Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro e nos termos da alínea d) do artigo 6º das Bases da Concessão do Serviço Público de Telecomunicações, aprovadas pelo decreto-lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro, consoante os casos.

Nestes termos, no âmbito das atribuições previstas no artigo 6º, n.º 1, alíneas b) e h) dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ao abrigo das alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 28º do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31/12, determina:

1. Os preços máximos a pagar pelo utilizador originador da chamada nas chamadas para os números das gamas “707”, “708” e “809” são os seguintes:
 - “707”: e “708”: € 0,10 por minuto para chamadas originadas nas redes fixas e € 0,25 por minuto para chamadas originadas nas redes móveis, definindo-se a tarificação ao segundo a partir do primeiro minuto;
 - “809”: preço de uma chamada nacional após o crédito de tempo inicial de 10 segundos, em horário normal no tarifário do serviço universal, actualmente € 0,0738 por minuto, definindo-se a tarificação ao segundo a partir do primeiro minuto.
2. A ANACOM acompanhará a evolução das condições de mercado no que se refere aos preços praticados no âmbito da oferta de serviços de acesso universal e de custos partilhados com o objectivo de avaliar a necessidade de novas intervenções.
3. A presente deliberação é obrigatória a partir do dia 1 de Fevereiro de 2004, sem prejuízo da possibilidade de ser executada em momento anterior por iniciativa dos prestadores que a ela estão vinculados.